

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 7 octobre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1327-0003

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique
Suivi

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Southwood Lakes, Windsor

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 27, 28, 29 et 30 août ainsi que les 4 et 5 septembre 2024.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00117913 – Suivi – alinéa 19 (2) a) de la *LRSLD* (2021) – Services d'hébergement – Entretien ménager
- Demande n° 00112203 – Suivi – alinéa 19 (2) c) de la *LRSLD* (2021) – Services d'hébergement – Services d'entretien
- Demande n° 00112204 – Suivi – alinéa 20 a) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Système de communication bilatérale
- Demande n° 00124209 – 2842-000048-24 – Administration de soins de façon inappropriée aux personnes résidentes

Demande n° 00124604 – Plainte portant sur les soins et services

Ordres de conformité délivrés antérieurement :

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2024-1327-0001 en vertu de l'alinéa 19 (2) c) de la *LRSLD* (2021), inspecté par Terri Daly (115)

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2024-1327-0001 en vertu de l'alinéa 20 a) du Règl. de l'Ont. 246/22, inspecté par Terri Daly (115)

L'inspection a établi la **NON**-conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1327-0001 en vertu de l'alinéa 19 (2) a) de la *LRSLD* (2021), inspecté par

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
- Prévention et contrôle des infections
- Foyer sûr et sécuritaire

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Problème de conformité corrigé

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a estimé que la non-conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas d'action supplémentaire.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Problème de conformité n° 001 Corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 6 (2) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fondés sur une évaluation du résident et de ses besoins et préférences.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fondés sur une évaluation d'une personne résidente.

Justification et résumé

L'examen du programme de soins d'une personne résidente a révélé une évaluation indiquant des besoins particuliers pour cette personne. La personne résidente avait également une ordonnance de traitement précise et active du médecin.

L'examen des tâches de la personne préposée au soutien personnel dans l'application Point of Care (POC) à une date précise indiquait que le personnel devait s'assurer que cette intervention était en place pour cette personne résidente.

Deux membres du personnel ont reconnu que la tâche dans POC était incorrecte et devait être révisée.

L'inspectrice ou l'inspecteur a vérifié et confirmé l'exactitude de l'information le lendemain.

Sources : Programme de soins de la personne résidente, tâches dans POC, entretiens avec le personnel

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 28 août 2024

AVIS ÉCRIT : Conditions du permis

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021)

Conditions du permis

Paragraphe 104 (4) Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

L'inspection de suivi a établi la non-respect de l'ordre de conformité n° 001 de l'inspection n° 2024-1327-0001 délivré le 25 mars 2024 en vertu de l'alinéa 19 (2) a) de la *LRSLD* (2021), Entretien ménager.

Le 4 juin 2024, l'inspection n° 2024-1327-0002 en vertu du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021) a été faite à ce sujet.

Au cours de ce deuxième suivi en vertu de l'alinéa 19 (2) (a) de la *LRSLD* (2021), les services d'entretien ménager ont été jugés non conformes pour la deuxième fois.

Observations

Lors des observations effectuées dans le foyer pendant l'inspection, en compagnie de la direction, il a été conclu que le suivi de l'ordre de conformité des services d'entretien ménager n'avait pas été respecté pour les raisons suivantes :

Les grandes fenêtres d'une section accessible aux personnes résidentes et le soffite au bout des corridors étaient sales. Il y avait des débris sur les fenêtres et des zones de saleté noires ou sombres sur le soffite et le revêtement.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Sur le plancher de la dépense des maisons Tecumseh, Essex et Huron, une substance collante de couleur foncée a été observée dans les coins et autour du périmètre.

Un chariot à collations dans la dépense de la maison Devonshire était sale. Il y avait des résidus et des éclaboussures de nourriture sur ses quatre pattes.

Le cadre de la porte d'entrée de la maison Devonshire était couvert d'éclaboussures de nourriture le long de la base en bois.

Plusieurs planchers de chambres de personnes résidentes présentaient un fini terne avec une pellicule ou une accumulation de substance noire.

De la poussière et des débris ont été constatés dans les coins de certaines chambres de personnes résidentes un jour donné, et les mêmes zones d'insalubrité ont été notées le lendemain après la fin du quart de travail de l'équipe d'entretien ménager.

Plusieurs tapis de chute contenaient des débris et des éclaboussures de nourriture adhérant à la surface, étaient décollés, décolorés et jugés malpropres.

Les lève-personnes des maisons Essex et Tecumseh étaient poussiéreux et une substance noire et collante ainsi que des débris étaient accrochés à la base.

Dans la salle d'activité de la maison Devonshire, des débris de nourriture, de la poussière et des débris étaient visibles sur le plancher, notamment autour du périmètre et dans les coins. La finition du plancher de la salle d'activités de la maison Huron semblait terne, avec des marques noires et une pellicule ou une accumulation d'une substance noire par endroits.

Examens des dossiers

Un examen des vérifications effectuées au foyer, y compris les vérifications d'observation de l'entretien ménager (*Housekeeping Observation Audits*) effectuées par le foyer Extendicare Southwood Lakes depuis mai 2024, a permis de relever des lacunes semblables à celles relevées par l'inspectrice ou l'inspecteur lors de ses visites du foyer le 27 août et le 5 septembre 2024.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Un examen du procès-verbal de la réunion du conseil des familles du 26 juin 2024 a mis en évidence un commentaire sur la présence de fourmis et d'autres insectes dans les salles à manger, ainsi que sur la propreté générale du foyer; toutefois, comme ces préoccupations n'ont pas été formulées sous forme de plaintes, aucun suivi n'a été fait par le foyer auprès du conseil.

Un examen du registre des plaintes du foyer a montré qu'un formulaire d'enquête sur les plaintes (*Complaint Investigation Form*) avait été rempli le 19 août 2024 relativement à la plainte d'une famille portant sur des problèmes d'entretien ménager dans la chambre d'une personne résidente, et qu'un suivi a été effectué le 22 août 2024.

Entretiens

Lors d'un entretien avec une personne résidente, alors que l'inspectrice ou l'inspecteur effectuait une visite en compagnie d'un cadre supérieur, celle-ci a affirmé que le plancher de sa chambre n'était pas très propre. L'inspectrice ou l'inspecteur a noté la présence d'une pellicule noire et de marques sur le plancher. Selon la personne résidente, sa chambre [traduction] « n'a pas été correctement nettoyée depuis trois ans qu'elle vit dans ce foyer ».

Dans des entretiens avec deux membres du personnel d'entretien ménager, ceux-ci ont mentionné qu'ils ne peuvent pas accomplir toutes les tâches qui leur sont assignées durant leur quart de travail, et que la direction est au courant de ces préoccupations. Ils s'accordent à dire que des améliorations sont nécessaires pour maintenir la propreté du foyer.

Lors d'un entretien avec le personnel de direction, tous ont noté des améliorations en ce qui concerne la propreté du foyer et de son ameublement, tout en soulignant

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

qu'un besoin continu d'amélioration persiste après les observations et la visite de l'inspectrice ou de l'inspecteur en lien avec l'entretien ménager.

Conséquences et risques

Le fait que le foyer n'ait toujours pas veillé à maintenir la propreté et l'hygiène a accru les risques liés aux maladies infectieuses et a pu avoir une incidence sur le droit de la personne résidente de vivre dans un environnement propre et sécuritaire, avec dignité.

Sources : plan de conformité et vérifications du foyer, observations, entretiens et examen au dossier, y compris le procès-verbal de la réunion du conseil des familles et le registre des plaintes du foyer.

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit (APA n° 001)

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *LRSLD* (2021).

Avis de pénalité administrative (APA n° 001)

Lié à l'avis écrit (Problème de conformité n° 002)

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 2 200 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à une ordonnance rendue en vertu de l'article 155 de la Loi.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Historique de la conformité

Il s'agit du deuxième APA délivré au titulaire de permis pour non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournis par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services des programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

AVIS DE FRAIS DE RÉINSPECTION

Conformément à l'article 348 du Règl. de l'Ont. 246/22 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis est assujéti à des frais de réinscription de 500 \$ à payer dans les 30 jours suivant la date de la facture. Les frais de réinspection s'appliquent puisqu'il s'agit, au minimum, de la deuxième inspection de suivi visant à déterminer la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants en vertu de l'article 155 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* et/ou de l'article 153 de la *Loi de 2007 sur les soins de longue durée*.

Suivi de réinspection n° 2 – Ordre de conformité no 001, en vertu de l'alinéa 19 (2) a) de la *LRSLD* (2021), de l'inspection n° 2024_1327_001 et en vertu du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021), de l'inspection n° 2024_1327_0002

Les titulaires de permis ne doivent pas payer les frais de réinspection à partir d'une enveloppe de financement des soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

soins infirmiers et personnels (SIP); services des programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il utilise des fonds ne provenant pas d'une enveloppe de financement des soins aux résidents pour payer les frais de réinspection.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur du ou des présents ordres et/ou du présent avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi) Le titulaire de permis peut demander au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- c) une adresse de signification pour le titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

- a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
Ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Le titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web www.hsarb.on.ca.